



Tanggung Jawab Humas dalam Pemberian Pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik

Sulanam¹, Nur Hamidah², Azizatun Nisa' Irsyadiyah³, Aisyah Anis Maisyaroh⁴,
Lutviatul Alawiyah⁵

^{1,3,4,5,6} Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya, Surabaya, Indonesia, Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik²

Email: sulanam@uinsa.ac.id¹, hamidahrochim@gmail.com²,
azizatunnisairsyadiyah@gmail.com³, aisyahanismaisyaroh01@gmail.com⁴,
lutviatulalawiyah@gmail.com⁵

*Penulis Korespondensi: E-mail: azizatunnisairsyadiyah@gmail.com

*Penulis Korespondensi

Abstrak: Tanggung jawab humas di dinas pendidikan Gresik sangat penting dalam memastikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat, terutama dalam konteks pendidikan. Tulisan ini membahas peran Humas dalam membangun citra positif, menyediakan informasi yang jelas dan akurat, serta memfasilitasi komunikasi antara pihak dinas dengan masyarakat luar. Penekanan juga diberikan pada pentingnya transparansi, responsibilitas, dan keterbukaan dalam menjalankan tugas-tugasnya. Dengan menjalankan tanggung jawab ini dengan baik, Humas dapat memperkuat hubungan antara dinas pendidikan dan masyarakat, serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan publik terhadap layanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui responsibilitas humas dalam pemberian pelayanan di Dinas Pendidikan kabupaten Gresik. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan analisis terhadap landasan teori. Penelitian ini dilakukan di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, pengisian kuesioner, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Hasil dari penelitian ini adalah jenis media yang digunakan saat ini dalam kegiatan humas di Dinas Pendidikan kabupaten Gresik terdiri dari Gresik AKAS 112, Instagram dan SPAN LAPOR.

Kata Kunci : Strategi Manajemen Humas, Layanan Pendidikan, Media Digital

Abstract: The responsibility of Public Relations at the Gresik Education Service is very important in ensuring effective and efficient services to the community, especially in the educational context. In this abstract, the role of Public Relations in building a positive image, providing clear and accurate information, and facilitating communication between government agencies and the public will be discussed. Emphasis is also placed on the importance of transparency, responsiveness and openness in carrying out its duties. By carrying out this responsibility well, Public Relations can strengthen relations between education agencies and the community, as well as increase public trust and satisfaction with the services provided. The aim of this research is to determine the responsibility of public relations in providing services at the Gresik Regency Education Office. The research method used in this article is a qualitative descriptive method with analysis of the theoretical basis. This research was conducted at the Gresik Regency Education Office using observation, interviews, filling out questionnaires and documentation as data collection techniques. The results of this research are the types of media currently used in public relations activities at the Gresik district Education Office consisting of Gresik AKAS 112, Instagram and SPAN LAPOR.

Keywords: Public Relations Management Strategy, Education Services, Digital Media



A. PENDAHULUAN

Humas adalah proses interaksi yang dapat menciptakan opini publik sebagai input yang menguntungkan kedua belah pihak, dan menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi publik, bertujuan menanamkan keinginan baik, kepercayaan saling adanya pengertian, dan citra yang baik dari publik. Secara etimologis Humas terdiri dari dua kata yaitu: Hubungan dan Masyarakat. Definisi Public Relations atau Humas menurut *British Institute of Public Relations* (IPR) adalah keseluruhan upaya yang dilakukan secara terencana dan kesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik (*good will*) dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya (Widodo 2021)

Tugas humas adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik (selanjutnya disingkat Dispendik) sudah maksimal dalam hal menjalankan tugas dalam hal pelayanan informasi akan tetapi masih ada saja keluhan dalam hal pelayanan yang di berikan, Dengan upaya meningkatkan pelayanan informasi dispendik selalu berusaha bekerja semaksimal mungkin dengan keluhan-keluhan yang ada. Aktivitas sehari-hari hubungan masyarakat adalah menyelenggarakan komunikasi timbal balik antara perusahaan atau suatu lembaga dengan pihak publik yang bertujuan untuk saling menciptakan pengertian dan dukungan untuk mencapai suatu tujuan tertentu baik itu dalam hal kebijakan atau pelayanan.

Secara garis besar, humas instansi pemerintah memiliki peran ganda. Fungsi eksternal adalah berupaya memberikan informasi atau pesan-pesan sesuai dengan kebijaksanaan dan tujuan dari lembaga yang bersangkutan terhadap kepentingan masyarakat sebagai khalayak sasaran. Fungsi internal adalah pihak humas wajib menyerap aspirasi atau keinginan publik dan masyarakat yang diselaraskan dengan kepentingan instansi demi tercapainya tujuan.

Humas berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada karyawan yang bekerja dalam perusahaan dengan cara memberikan motivasi kerja, partisipasi, etos kerja, tanggung jawab sehingga produktivitas akan meningkat sesuai dengan tujuan. Untuk meningkatkan kepercayaan maka peran humas adalah memberikan pelayanan yang terbaik, menciptakan hubungan yang harmonis, menimbulkan pengertian bersama dan



mencegah timbulnya kesalahpahaman yang disebabkan kurangnya komunikasi antar berbagai pihak (Kusmiati dkk. 2022).

Setiap pihak internal dan eksternal tentu mengharapkan pelayanan yang maksimal dari setiap organisasi atau lembaga pendidikan. Khususnya dengan pihak eksternal, yang mana humas lembaga pendidikan harus membangun kesejahteraan dan kenyamanan serta menjalin hubungan kerja sama yang baik yang mendukung pengembangan pendidikan. Namun, usaha dalam membangun kesejahteraan dan kenyamanan dalam membina hubungan dengan pihak eksternal tidak mudah, karena jika kualitas pelayanan yang diberikan bernilai positif guna untuk meyakinkan dan membangun ketertarikan eksternal, maka hal tersebut akan berdampak bagi citra sekolah. begitu pula sebaliknya jika kualitas pelayanan bernilai negatif bagi pihak eksternal, maka citra sekolah juga memiliki dampak negatif dan pihak eksternal akan menceritakan pengalaman buruknya kepada orang lain.

Sehingga peran humas dapat dikatakan sebagai sarana dalam membina hubungan yang baik antara sekolah dengan warga sekolah yaitu guru, staf, peserta didik maupun dalam terjalin kerjasama dengan instansi lainnya serta masyarakat. Oleh karena itu, jika terjadi kesenjangan antara pihak sekolah dengan publik atau masyarakat yang berdampak buruk bagi sekolah dalam mencapai tujuan dari sekolah, saat inilah humas berperan dalam menjalankan tanggungjawabnya dalam menyediakan pelayanan yang prima dan mengutamakan pelanggan untuk menghubungkan antara pihak sekolah dengan instansi-instansi dan masyarakat untuk berpartisipasi dalam mencapai sasaran dan tujuan sekolah (Siti 2020).

Humas juga memerlukan strategi yang tepat dalam mencari dan mengolah suatu informasi yang bernilai di hadapan publik. Kemudian informasi tersebut dikelola supaya menjadi bermutu melalui penelitian atau identifikasi dan inovasi baru lalu disampaikan kepada masyarakat atau publik. Hal tersebut dapat membangun citra suatu organisasi atau lembaga pendidikan dan memiliki nilai saing dengan organisasi atau lembaga lainnya.

Tanggung jawab humas untuk menjalankan perannya dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap internal dan eksternal, humas setidaknya memiliki 4 kompetensi, di antaranya: 1) *Communicator*, untuk menjadi juru bicara organisasi atau lembaga pendidikan yang baik, humas harus mampu dalam berkomunikasi dengan masyarakat melalui media dalam kelompok masyarakat. 2) *Relationship*, seorang humas



harus mampu dalam membangun dan menciptakan hubungan yang harmonis antara pihak internal dan eksternal. 3) *Back up management*, terciptanya tujuan bersama dalam suatu kerangka tujuan pokok organisasi atau lembaga pendidikan melalui dukungan manajemen seperti bagian pemasaran, teknik, keuangan, dan personalia. 4) *Good image maker*, menciptakan citra organisasi atau lembaga pendidikan yang positif merupakan prestasi, reputasi suatu organisasi atau lembaga pendidikan (Mahfuzhah dan Anshari 2018).

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang terjadi di dispendik kabupaten Gresik, peneliti mengambil judul penelitian terkait tanggung jawab humas dalam memberikan pelayanan dinas pendidikan kabupaten Gresik, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran humas dalam pemberian pelayanan, untuk menganalisis kendala humas dalam pemberian pelayanan, dan untuk menemukan strategi humas dalam pemberian pelayanan yang terjadi di dinas pendidikan kabupaten Gresik.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, salah satu tujuan dari analisis data kualitatif adalah untuk memberikan penjelasan yang objektif tentang fenomena sosial yang terjadi dalam masyarakat. Wawancara dan observasi adalah dua metode pengumpulan data di lapangan. Lokasi penelitian yang dilakukan peneliti dalam mengumpulkan data adalah di Dispendik yang terletak di Jl. Arif Rahman Hakim Gresik No.2, Kramatandap, Sidokumpul, Kec. Gresik, Kabupaten Gresik, Jawa Timur, Kode Pos: 61111. Narasumber dalam penelitian ini adalah bapak Sekertaris Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik, bapak Herawan Eka Kusuma, S.E., M.Si.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini pertama, Observasi yang digunakan untuk mengumpulkan data langsung tentang *responsibility* humas dalam pemberian pelayanan di Dipendik Kabupaten Gresik. Kedua, Wawancara yang digunakan untuk mengumpulkan data lebih spesifik tentang tanggung jawab humas dalam pemberian pelayanan di Dispendik yang tidak dapat diperoleh melalui teknik observasi. Ketiga, Dokumentasi yang digunakan untuk menyempurnakan dan melengkapi data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan pengisian kuisioner yang diperoleh dari dokumen dan gambar yang dikumpulkan di Dispendik Kabupaten Gresik.



C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tanggungjawab Humas

Untuk memenuhi tugasnya, humas harus memiliki kemampuan untuk membuat strategi yang akan meningkatkan pelayanan Dispendik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Tanggung jawab humas untuk memberikan layanan di Dispendik terdiri dari beberapa aspek penting:

- 1) Menjaga hubungan yang baik dengan publik internal Dispendik, yang terdiri dari pimpinan, tenaga administrasi, dan karyawan, serta dengan publik eksternal, termasuk kepala sekolah, guru, masyarakat, dan entitas di luar instansi lembaga pendidikan.
- 2) Memungkinkan komunikasi dua arah kepada publik internal dan eksternal dengan menyebarkan informasi, gagasan, dan publikasi.
- 3) Menemukan dan mempelajari berbagai pendapat atau masalah di masyarakat dan di lembaga pendidikan.

Untuk mencapai tujuan yang diharapkan, tanggung jawab humas dari pelayanan Dispendik adalah untuk membangun hubungan yang harmonis antara lembaga pendidikan dan masyarakat atau *stakeholder*. Hubungan ini harus dibangun melalui citra positif, kemauan yang baik, saling menghargai, dan toleransi antara kedua belah pihak (Yilfiana dan Putri 2021). Dalam beberapa kegiatan Dispendik, manajemen humas juga diperlukan. Salah satu tanggung jawab manajemen humas lembaga pendidikan adalah sebagai berikut:

- 1) Humas bertanggung jawab untuk memediasi komunikasi langsung (secara tatap muka) dan tidak langsung (melalui media) dengan pimpinan lembaga dan *publik intern*, termasuk karyawan, guru, dan siswa.
- 2) Humas bertanggung jawab untuk mendukung kegiatan yang terkait dengan publikasi lembaga. Dalam hal ini, humas mengelola informasi untuk *publik intern dan ekstern*, seperti memberikan informasi kepada pers dan mempromosikan.
- 3) Humas juga bertanggung jawab pada menciptakan citra yang baik tentang lembaga pendidikan (Dwiyama dkk. 2020).



Humas juga menciptakan, mempertahankan, dan mempertahankan sikap budi yang menyenangkan bagi lembaga atau organisasi di satu sisi dan dengan publik di sisi lain melalui komunikasi yang harmonis dan timbal balik adalah tujuan humas. Ada beberapa tugas utama humas lembaga atau organisasi:

- a) Memberikan informasi dan menyampaikan ide (gagasan) kepada masyarakat atau pihak lain yang membutuhkannya agar masyarakat mengetahui maksud, tujuan, dan tindakan organisasi sehingga pihak lain di luar organisasi dapat merasakan manfaatnya.
- b) Membantu pimpinan yang tidak dapat memberikan informasi kepada masyarakat atau pihak lain karena tanggung jawabnya.
- c) Membantu pimpinan dalam menyusun bahan tentang masalah dan memberikan informasi tentang masalah tersebut. Ternyata hal itu meningkatkan optimisme dan memperbaiki keputusan atau tindakan organisasi (Saputro 2019).

Sesuai dengan amanat UU 14/2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) mengelola dan menyampaikan dokumen yang dimiliki badan publik. Masyarakat akan lebih mudah meminta informasi dengan PPID karena layanan satu pintu. Pejabat yang bertanggung jawab atas penyimpanan, dokumentasi, penyediaan, dan pelayanan informasi di badan publik disebut pejabat pengelola informasi dan dokumentasi. Studi menunjukkan bahwa pejabat pengelolaan informasi dan dokumen Dinas Pendidikan adalah organisasi yang sudah berjalan dan terorganisir dengan lebih dari dua staf yang bekerja untuk membantu orang-orang yang membutuhkan informasi dan dokumen publik. Pengelolaan PPID sudah berjalan dan sesuai dengan harapan, meskipun tidak ada bagian khusus dari kehumasan (Afriyanti dkk. 2021).

2. Peran Humas dalam Pemberian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang terjadi apabila adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan (yang bersifat tidak dapat diraba) atau hal-hal lain untuk memecahkan suatu permasalahan konsumen. Suatu tindakan yang pada dasarnya tidak dapat ditawarkan oleh pihak mana pun merupakan tindakan yang berwujud jasa (Siswanto dan Abraham 2016). Humas dalam instansi pendidikan adalah suatu tindakan



yang dilakukan untuk menjembatani antara kepentingan instansi dengan kepentingan masyarakat. Bagian humas dalam institusi pendidikan dibentuk untuk mempublikasikan kebijakan dan menyampaikan berbagai informasi kepada masyarakat serta mampu menyediakan sarana untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi (Lani dan Handayani 2021).

Pentingnya manajemen humas dalam lembaga pendidikan salah satunya adalah menangani citra dalam sebuah institusi. Saat ini perkembangan humas sebagai salah satu profesi menjadi salah satu personal yang bertugas untuk menjawab permasalahan yang dihadapinya yaitu bagaimana membangun dan mengembangkan hubungan-hubungan yang baik antara berbagai institusi dengan masyarakat pengguna demi tercapainya tujuan lembaga. Dalam perannya di lembaga pendidikan, humas di lembaga pendidikan Islam yang secara struktural dipimpin oleh Wakil kepala sekolah bidang hubungan masyarakat (Habib dkk. 2023).

Peran humas dalam memberikan pelayanan di suatu lembaga pendidikan memiliki tanggungjawab sosial yaitu a) terhadap internal dan b) terhadap eksternal yang akan dibahas sebagai berikut:

a. Terhadap Internal

Usaha humas dalam pemberian layanan di Dispendik sebagai komunikator (pengirim pesan), pembangun hubungan atau bekerja sama antara pihak sekolah dengan pihak dinas, pembuat citra dengan menjaga nama lembaga atau instansi pendidikan. Humas sebagai *Back up Management* guna menciptakan tujuan bersama di instansi Pendidikan melalui dukungan manajemen. Humas di Dispendik telah mampu menjalankan fungsi manajemen dan menciptakan suasana nyaman dengan seluruh pihak yang berada dalam naungan dinas Pendidikan untuk menciptakan visi dan misi instansi Pendidikan dalam menerapkan strategi dalam perencanaan untuk menentukan suatu kebijakan instansi.

Humas dalam memajukan instansi pendidikan salah satunya ialah dengan membangun relasi yang baik antar sesama pihak yang berada di bawah naungan instansi sendiri. Salah satu langkah yang ditempuh dalam membangun hubungan ialah dengan menjalin komunikasi yang baik antara kepala sekolah, wakil-wakil, guru dan staf saling mendukung dan bekerja sama dalam mengembangkan serta



memajukan sekolah, dan bekerja sama dalam mencari solusi jika terjadi suatu permasalahan. Disini peran dinas pendidikan mereka adalah memberikan *supporting*, saran, masukan dan kontrol atas pelaksanaan penyelenggaraan pendidikan di sekolah termasuk juga memberikan masukan ke dinas pendidikan terkait kebijakan-kebijakan dalam penyelenggaraan pendidikan yang dilakukan oleh Sekolah.

Dalam menjalankan tugasnya, humas sangat terbuka saat memberikan informasi mengenai kegiatan humas kepada internal sehingga bekerja sama dalam menciptakan *image* sekolah. Hal tersebut dilakukan humas Dispendik Gresik dengan melibatkan seluruh organisasi sekolah untuk bekerja sama dalam meningkatkan dan mempertahankan kinerja dan prestasi lembaga. Dispendik telah melakukan segala bentuk pelayanan dan terus berusaha untuk meningkatkan pelayanan dengan baik sesuai dengan prosedur pelayanan sederhana, terjangkau, terbuka dan tanpa adanya pungli (Pungutan liar) (Kusuma 2024).

b. Terhadap Eksternal

Humas selain bertanggung jawab dalam memberikan layanan terhadap internal, humas juga berperan penting dalam menciptakan *image buiding* suatu lembaga pendidikan dikalangan eksternal. Pihak eksternal yang dimaksudkan ialah orang tua/wali, masyarakat sekitar dan organisasi luar (Mulyadi 2018). Aksesibilitas informasi sebagai bagian dari kebijakan komunikasi menjadi faktor penting keterhubungan antara penyelenggaraan pelayanan pendidikan dan indikator capaiannya. Keberhasilan peningkatan keprofesionalan pelayanan, peningkatan partisipasi aktif masyarakat, dan keterbukaan pelayanan sangat bergantung pada fungsi komunikasi dan informasi yang diterapkan (Patras dkk. 2019).

Secara umum masyarakat berperan sebagai bagian dari komite sekolah yang didukung oleh tiga pilar yaitu Dinas pendidikan, sekolah, dan wali siswa. Dispendik bersama masyarakat berperan sebagai bagian dari komite sekolah memberikan surat edaran berkaitan dengan jangka waktu pelaksanaan, kapan bisa dilaksanakan secara serentak di seluruh sekolah atau satuan pendidikan di wilayah kabupaten Gresik.



Masyarakat juga ikut terlibat dalam kegiatan dinas pendidikan karena masyarakat bagian dari penyelenggaraan sistem pendidikan nasional. Terkait kerjasama antara masyarakat dengan Dispendik yaitu ada banyak hal terkait kerjasama mulai komite sekolah misalnya ada pembangunan sekolah komite sekolah ini di libatkan dalam pembangunan ada namanya panitia pembangunan sekolah (P2S), salah satu kepengurusannya adalah komite sekolah dia berfungsi mengawasi pelaksanaan pembangunan itu agar berhasil dengan baik yang kedua komite sekolah ini punya fungsi atau peranan misalnya ketika ada hal-hal yang berkaitan dengan sekolah dan kemudian perlu untuk mendatangkan orang tua siswa untuk berkomunikasi akan diundang semua maka itu melalui komite sekolah untuk melibatkan secara langsung dalam penyelenggaraan pendidikan (Kusuma 2024).

Dispendik tidak hanya memberikan pelayanan langsung datang ke kantor tetapi juga memberikan pelayanan dan pengaduan melalui media digital karena di zaman sekarang media digital sangat berpengaruh dalam manajemen humas di Dispendik, masyarakat sekitar sudah terkenal sebagai aktor layanan, maka Dispendik harus menggunakan media digital itu untuk memberikan informasi karena media formal itu sudah mendapatkan ruang yang sedikit, contohnya kotak laporan itu sudah jarang diakses orang, orang lebih cenderung ke *Instagram*, *Facebook*, atau aplikasi digital lainnya. Jenis-jenis media digital yang digunakan untuk mengelola data-data atau kegiatan yang dilakukan oleh humas di Dispendik salah satunya yaitu SPAN LAPOR (Arifin 2024) ini punya Kementerian PAN RB kemudian ada Gresik AKAS 112 (agis 2024). Pemkab Gresik, media digital yang di gunakan dinas pendidikan ada instagram dinas pendidikan kabupaten Gresik. ada juga whatsapp sebagai media digital yang digunakan untuk mengelola data di Dispendik Gresik. Dispendik terus berbenah agar bentuk pengaduan maupun pelayanan bisa dengan mudah dan bisa segera ditindak lanjuti dengan langsung datang ke lokasi yang bermasalah sehingga bisa langsung ditangani sesuai prosedur dan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang telah ditentukan (Kusuma 2024).



3. Kendala Humas dalam Pemberian Pelayanan

Kendala humas dalam pemberian layanan kepada masyarakat umumnya berkaitan dengan terbatasnya jumlah sumber daya manusia (SDM) seperti kurangnya koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Selain itu, proses penyelesaian keluhan dan aduan dari masyarakat memakan waktu yang lama, dan humas belum mampu melaksanakan komunikasi dua arah secara efektif, sehingga umpan balik dari masyarakat tidak dapat diperoleh dengan baik (Indrianti 2021). Selain itu, dalam pelaksanaannya, humas juga menghadapi berbagai hambatan termasuk keterampilan yang belum memadai dari petugas humas, keterbatasan informasi yang disampaikan oleh petugas serta penundaan dalam penanganan dan penyelesaian laporan pengaduan yang masuk, hal ini dapat mengakibatkan penurunan kepercayaan publik dan bercitra negatif (Iriyanti 2014). Tidak hanya itu, kendala lain juga dihadapi oleh peneliti lainnya dengan mencakup berbagai aspek, termasuk adanya perbedaan cara pandang yang sempit di kalangan konsumen yang menyebabkan persepsi yang kurang tepat terhadap informasi yang disampaikan. Selain itu, perbedaan pemahaman antara humas dan konsumen sering kali menghambat komunikasi yang efektif, tidak adanya respons dan tanggapan dari konsumen juga merupakan kendala yang signifikan (Rahutomo 2013).

Dari penjelasan mengenai kendala-kendala di atas, beberapa kendala juga ditemui di Dispendik Gresik antara lain:

1. Kendala humas Dispendik dalam identifikasi citra dan peran lembaga adalah struktur yang kompleks karena terdiri dari berbagai satuan pendidikan mulai dari PAUD hingga SMP. Dispendik tidak memiliki kewenangan untuk bertindak langsung terhadap masalah di tingkat sekolah, sehingga respons terhadap masalah sering kali lambat. Hal ini menyebabkan kesenjangan informasi dan ketidaksinkronan data, celah ini bisa dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab, sehingga menimbulkan kesan bahwa penyelenggaraan pendidikan tidak jelas.
2. Humas Dispendik menghadapi kendala dalam melibatkan *stakeholder* atau masyarakat dalam kegiatan pendidikan karena tidak semua wali murid memiliki pandangan yang sama, sering kali terjadi perbedaan pendapat.



Solusi terbaik untuk menyelesaikan masalah ini adalah melalui musyawarah mufakat. Namun, keterlibatan masyarakat juga memiliki sisi negatif, seperti sering terjadi adu pendapat.

3. Humas Dispendik mengalami kesulitan dalam memanfaatkan media digital karena keterbatasan personel yang menyebabkan platform seperti SPAN LAPOR, *Instagram*, atau Gresik AKAS 112 tidak dapat dipantau terus-menerus. Selain itu, Dispendik belum memiliki sistem atau aplikasi khusus untuk menyaring dan memilah laporan yang masuk sehingga sulit menentukan laporan yang harus segera ditindaklanjuti (Kusuma 2024).

Dengan adanya kendala-kendala tersebut menyebabkan humas kesulitan dalam memberikan arahan dan penjelasan terhadap suatu permasalahan yang dihadapi. Oleh karena itu, bagian humas Dispendik hendaknya menerapkan strategi dalam memberikan layanan informasi dan membina hubungan kerja sama dengan pemangku kepentingan agar tidak terjadi kesalahpahaman.

4. Strategi Humas dalam Memberikan Pelayanan

Strategi humas memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan di lembaga pendidikan. Humas yang efektif tidak hanya meningkatkan citra dan reputasi pada lembaga, akan tetapi juga dapat memperkuat hubungan dengan masyarakat seperti, siswa, orang tua, staf pengajar, pemerintah serta masyarakat umum. Humas juga berfungsi sebagai jembatan komunikasi antara lembaga pendidikan dan berbagai pemilik kepentingan. Humas yang efektif memastikan bahwa informasi yang tepat dan akurat sampai kepada siswa, orang tua, dan pihak-pihak yang terkait lainnya.

Berdasarkan hasil dari pembahasan strategi humas di lembaga pendidikan menyatakan bahwa strategi humas dalam meningkatkan *image* positif pelayanan administrasi di kantor kepala desa, yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang baik, mempermudah pemberian pelayanan, serta memberikan pelayanan secara gratis. Namun strategi ini memiliki kelemahan bahwa tidak semua masyarakat memiliki pemikiran modern yang sadar akan administrasi (Kharima dan Wulandari 2020). Strategi humas dalam pelayanan informasi publik di Pusat Pelatihan dan



Pengembangan dan Kajian Manajemen Pemerintahan Lembaga Administrasi Negara (Puslatbang KMP LAN) dapat terlaksana melalui empat indikator yaitu.

- a. *Stakeholder* belum sepenuhnya mengetahui media informasi sehingga informasi yang terbaru tidak tersampaikan sepenuhnya.
- b. Humas menetapkan strategi perencanaan dan pemrograman dengan berkoordinasi kepada fasilitator pengajar untuk menyosialisasikan media sosial Puslatbang KMP LAN kepada peserta (*stakeholder*) saat pembelajaran berlangsung.
- c. Humas melakukan komunikasi dua arah kepada *stakeholder*. Kemudian humas menggunakan media elektronik dan non-elektronik dalam menyisipkan media sosial dengan tujuan agar corong informasi diketahui oleh *stakeholder*.
- d. Semua media sosial Puslatbang KMP LAN telah diketahui *stakeholder* dan dapat diakses sehingga tugas kehumasan sebagai pengelola dan pelayanan informasi dan dokumentasi sudah tercapai melalui respons positif publik. Dalam hal ini terdapat perbedaan strategi humas di Dispendik yang mengharuskan humas agar bisa menerapkan strategi dalam memberikan layanan yang akan dibahas sebagai berikut:

a) Pihak Internal

Humas Dispendik Gresik terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui berbagai strategi yang efektif dan inovatif. Salah satu langkah utamanya adalah digitalisasi yang berkelanjutan, dengan memperbarui infrastruktur teknologi dan memberikan pelatihan rutin kepada petugas agar mereka selalu *up-to-date* dengan perkembangan terbaru serta memastikan setiap laporan dari masyarakat akan ditanggapi dengan cepat dan tepat oleh pihak dinas pendidikan.

Media sosial di Dispendik Gresik seperti *Instagram* dan *Facebook* dan *platform* lainnya, dioptimalkan sebagai *platform* utama untuk berinteraksi dengan masyarakat, menyampaikan informasi penting, dan menanggapi isu-isu terkini. Untuk mengelola laporan yang masuk,



dikembangkan aplikasi khusus yang bisa menyaring dan mengklasifikasi laporan berdasarkan kepentingan. Selain itu, menugaskan beberapa pegawai khusus untuk menangani *platform* digital juga pegawai yang menangani beberapa keluhan dari masyarakat.

Dispendik Gresik menyediakan berbagai saluran khusus bagi masyarakat untuk mengajukan pertanyaan, memberikan masukan, atau menyampaikan keluhan terkait pelayanan. Masyarakat dapat memanfaatkan platform digital seperti SPAN LAPOR, yang merupakan layanan nasional untuk pelaporan punya kementerian PAN RB, kemudian ada aplikasi Gresik AKAS 112 merupakan layanan khusus dari pemerintah Kabupaten Gresik. Dinas pendidikan juga aktif di media sosial seperti *Instagram dan Facebook*, di mana masyarakat dapat berinteraksi langsung dengan pihak dinas. *WhatsApp* juga digunakan sebagai media untuk menerima dan menanggapi keluhan secara cepat dan efisien. Semua laporan dan masukan yang diterima melalui saluran-saluran ini akan ditindaklanjuti oleh petugas yang telah dilatih untuk menangani berbagai jenis masalah dengan cepat dan profesional juga berkomitmen untuk memberikan respons yang cepat dan solusi yang efektif untuk setiap pertanyaan atau keluhan yang diajukan oleh masyarakat.

b) Pihak Eksternal

Dalam memberikan pelayanan informasi kepada pihak eksternal, humas di Dispendik Gresik menerapkan beberapa strategi dan bekerja sama dengan komite sekolah seperti, melakukan pertemuan secara rutin dengan komite sekolah yaitu wali siswa yang ditunjuk atau dipilih berdasarkan kesepakatan wali murid untuk menjadi bagian dari fungsi penyelenggaraan pendidikan di dinas pendidikan untuk memberikan saran dan masukan atas pelaksanaan kegiatan yang ada di sekolah juga memberikan masukan ke dinas pendidikan terkait kebijakan- kebijakan dalam penyelenggaraan pendidikan yang dilakukan oleh sekolah. Terkait kerjasama yang dilakukan pihak Dispendik dengan komite sekolah yaitu



melibatkan dalam kepengurusan Panitia Pembangunan Sekolah (P2S) untuk mengawasi pelaksanaan pembangunan agar bisa berjalan dengan baik.

Evaluasi berkala dan pengumpulan umpan balik dari masyarakat dilakukan agar bisa terus meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan strategi-strategi ini, Humas Dispendik Gresik berkomitmen memberikan pelayanan yang lebih baik, responsif, dan inovatif kepada masyarakat. Oleh karena itu, humas harus mengelola dengan baik setiap kegiatan agar bisa mendapatkan hasil yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Terdapat beberapa kegiatan yang perlu dijalankan humas di lembaga pendidikan seperti: 1) mengembangkan dan menyampaikan ide-ide serta informasi kepada pihak internal dan eksternal, 2) membantu kepala sekolah sebagai pimpinan lembaga pendidikan dalam memberikan ide dan gagasan kepada masyarakat, 3) membantu pimpinan dalam menyebarluas dan mensosialisasikan informasi agar efektif, 4) menyusun isu-isu yang berkaitan dengan sekolah dalam bentuk laporan secara langsung maupun tidak langsung, 5) membantu kepala sekolah dalam menentukan strategi untuk menjalin hubungan kerja sama dengan pihak luar atau eksternal, dan 6) membantu kepala sekolah dalam memperoleh bantuan dan dorongan untuk memajukan terlaksananya kegiatan pendidikan.

D. KESIMPULAN

Pelayanan adalah interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lain untuk menyelesaikan masalah. Humas dalam lembaga pendidikan adalah tindakan untuk menjembatani kepentingan lembaga dengan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, humas memiliki tanggung jawab terhadap internal dan eksternal. Terhadap pihak internal, humas menjadi komunikator, pembangun hubungan, dan pembuat citra lembaga. Mereka juga berperan sebagai *back up* manajemen untuk menciptakan tujuan bersama dan visi dan misi instansi pendidikan. Terhadap pihak eksternal, humas bertugas menciptakan *image building* lembaga pendidikan di kalangan orang tua/wali, masyarakat sekitar, dan organisasi luar. Aksesibilitas informasi dan komunikasi yang baik sangat penting untuk



meningkatkan keprofesionalan pelayanan dan partisipasi aktif masyarakat dalam pendidikan. Masyarakat juga terlibat dalam kegiatan dinas pendidikan sebagai bagian dari komite sekolah. Kerjasama antara masyarakat dan Dispendik Gresik meliputi pembangunan sekolah, pengawasan, dan komunikasi dengan orang tua siswa. Dinas pendidikan juga menggunakan media digital seperti *instagram*, *whatsapp*, dan SPAN LAPOR untuk memberikan informasi dan menerima pengaduan. Dispendik terus berbenah dalam pelayanan agar masalah dapat segera ditangani sesuai prosedur yang telah ditetapkan.

Strategi humas di lembaga pendidikan sangat penting dalam memberikan pelayanan humas yang efektif, guna meningkatkan citra dan reputasi lembaga serta memperkuat hubungan dengan siswa, orang tua, staf pengajar, pemerintah, dan masyarakat umum. Mereka berperan aktif dalam komunikasi antara lembaga pendidikan dan berbagai pemangku kepentingan. Peran Humas yang efektif memastikan bahwa penyampaian informasi bisa sampai kepada siswa, orang tua, dan pihak terkait lainnya melalui media sosial, *newsletter*, dan situs web. Di Dispendik Gresik, strategi humas meliputi digitalisasi yang berkelanjutan, penggunaan media sosial dan *platform* lainnya, pengelolaan laporan melalui aplikasi khusus, dan pemberian saluran khusus bagi masyarakat untuk mengajukan pertanyaan, memberikan masukan, atau menyampaikan keluhan. Dalam memberikan pelayanan informasi kepada pihak eksternal, humas bekerja sama dengan komite sekolah dan melakukan evaluasi berkala dan pengumpulan umpan balik. Melalui strategi ini, humas Dispendik berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, responsif, dan inovatif kepada masyarakat.

Upaya humas Dispendik dalam menghadapi kendala dengan memberikan layanan kepada masyarakat. Kendala pertama adalah ketidakersinkronan informasi antara dinas pendidikan dengan satuan pendidikan di sekolah, sehingga muncul kesan bahwa penyelenggaraan pendidikan tidak jelas. Kendala kedua adalah adanya perbedaan pendapat antara wali murid dalam pelaksanaan kegiatan di lembaga pendidikan. Kendala ketiga adalah minimnya personil khusus pada petugas layanan humas sehingga sulit untuk mengakses dan memantau *platform* digital seperti SPAN LAPOR, Instagram, atau Gresik AKAS 112 secara terus-menerus. Dinas pendidikan juga belum memiliki sistem atau aplikasi khusus untuk menyaring dan memilah laporan yang masuk. Dalam mengatasi



kendala tersebut, humas perlu menerapkan strategi seperti memberikan sosialisasi kepada lembaga-lembaga pendidikan, menjadi penengah dalam konflik, memberikan pelayanan yang baik, dan mengarahkan pengunjung kepada pihak terkait.

E. DAFTAR PUSAKA

- Afriyanti, Nurul, Sulastri Sulastri, Ahmad Sabandi, dan Hanif Al Kadri. 2021. “Persepsi Masyarakat Kelurahan Nan Balimo Kota Solok terhadap pelaksanaan fungsi kehumasan pada bagian Humas Sekretariat Daerah Kota Solok.” *Journal of Educational Administration and Leadership* 2(2):135–38. doi: 10.24036/jeal.v2i2.140.
- agis, Agis. 2024. “Gresik Akas 112 merupakan platform layanan panggilan darurat yang bertujuan untuk merespon cepat keluhan dan pelayanan kepada masyarakat yang dimiliki oleh pemerintah kabupaten Gresik. Dinas Pendidikan juga menjadi bagian dari pelayanan yang diberikan oleh Pemkab Gresik. Untuk lebih lanjut lihat <https://www.instagram.com/gresikakas112/?hl=id> diakses pada tanggal 3 Juni 2024.” Diambil (<https://www.instagram.com/gresikakas112/?hl=id>).
- Arifin, Zurrion. 2024. “SPAN LAPOR merupakan layanan pelaporan yang dikelola oleh KemenPAN RB untuk menampung laporan dan pengaduan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Lihat <https://www.lapor.go.id/tentang> diakses pada tanggal 3 Juni 2024.” Diambil (<https://www.lapor.go.id/>).
- Dwiyama, Fajri, Adriani Adriani, Ismia Ismia, dan Riska Oktafiana. 2020. “Manajemen Humas: Membangun Peran Masyarakat Pada Lembaga Pendidikan.” *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 10(1):63–71. doi: 10.35673/ajmpi.v10i1.868.
- Habib, Mustafa, Umi Masnah Sihombing, Utia Rahmadani, dan Wirahayu Wirahayu. 2023. “Pentingnya Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan Islam.” *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial Dan Pengabdian Kepada Masyarakat* 1(2):269–75. doi: 10.56832/edu.v1i2.100.
- Indrianti, Fitha. 2021. “Upaya Humas Smkn 1 Surabaya Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik Di Masa Pandemi Covid-19.”



- Iriyanti, Dita Rahmawati. 2014. “Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan.”
- Kharima, Lutfiatul, dan Siti Sri Wulandari. 2020. “Analisis Strategi Humas Dalam Meningkatkan Image Positif Pelayanan Administrasi di Kantor Kepala Desa Watudandang Kecamatan Prambon Kabupaten Nganjuk.” *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)* 8(1):1–8. doi: 10.26740/jpap.v8n1.p1-8.
- Kusmiati, Isma, Alifa Nasywa Sahila, Sri Damayanti, Angeli Saraswati, dan Afmi Apriliani. 2022. “Karimah Tauhid, Volume 1 Nomor 6 (2022), e-ISSN 2963-590X.” *Karimah Tauhid* 1(6).
- Kusuma, Herawan Eka. 2024. “Wawancara dengan Herawan Eka Kusuma, Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik.”
- Lani, Oktri Permata, dan Beni Handayani. 2021. “Peranan Humas Pemerintahan (Government Public Relations) dalam Menciptakan Reputasi Pemerintahan yang Baik.” *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi* 9(2):130–40. doi: 10.30656/lontar.v9i2.4071.
- Mahfuzhah, Hannah, dan Anshari Anshari. 2018. “Media Publikasi Humas Dalam Pendidikan.” *Al-Tanzim : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2(2):137–49. Doi: 10.33650/Al-Tanzim.V2i2.395.
- Mulyadi, Slamet. 2018. “Perencanaan Humas dan Usaha Membangun Citra Lembaga yang Unggul.” *Tadbir: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan* 2(2):121. doi: 10.29240/jsmp.v2i2.566.
- Patras, Yuyun Elizabeth, Agus Iqbal, Papat Papat, dan Yulia Rahman. 2019. “Meningkatkan Kualitas Pendidikan Melalui Kebijakan Manajemen Berbasis Sekolah Dan Tantangannya.” *Jurnal Manajemen Pendidikan* 7(2):800–807. doi: 10.33751/jmp.v7i2.1329.
- Rahutomo, Adi Nugroho. 2013. “Strategi Humas Dalam Mempublikasikan Informasi Pelayanan Publik Pada Pt Pln (Persero) Rayon Di Samarinda Ilir.” 1.
- Saputro, Trie Oktaviani Trie Oktaviani. 2019. “Pelaksanaan Fungsi Humas Dinas Pendidikan Kabupaten Sleman Implementation Of The Function Of The Public Relations In Sleman Education Office.” *Jurnal Hanata Widya* 8(3).



- Siswanto, Belinda Devi Larasati, dan Firda Zulivia Abraham. 2016. “Peran Humas Pemerintah Sebagai Fasilitator Komunikasi Pada Biro Humas Pemprov Kalimantan Selatan.” *Jurnal Penelitian Komunikasi* 19(1):55–68. doi: 10.20422/jpk.v19i1.64.
- Siti, Farhanizah. 2020. “Responsibility Humas Dalam Pemberian Pelayanan Di Smk Negeri 1 Mesjid Raya Aceh Besar.”
- Widodo, Bambang Sigit. 2021. “Humas Sebagai Stakeholder Sekolah Dalam Keterserapan Lulusan Siswa SMK Kesehatan Yannas Husada.” *Jurnal Ilmiah Mandal Education* 7(2).
- Yilfiana, Vivi, dan Shinta Kharisma Putri. 2021. “Peran Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Pada Masa Pandemi Di SMAN 14 Bone.” 4(2).